

SKRIPSI

PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN
‘SEARAH’ *COFFEE SHOP* MENGGUNAKAN
METODE *SERVQUAL* DAN KANO



DISUSUN OLEH:

CHARLY ADITYA

5303018040

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA

2022

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN 'SEARAH' COFFEE SHOP MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN KANO**" benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dinyatakan dalam teks. Seandainya diketahui bahwa laporan skripsi ini ternyata merupakan hasil karya orang lain, maka saya sadar dan menerima konsekuensi bahwa laporan skripsi ini tidak dapat saya gunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik.

Surabaya, 6 Juli 2022

Mahasiswa yang bersangkutan,

 Charly Aditya

NRP. 5303018040

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **"PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN 'SEARAH' COFFEE SHOP MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN KANO"** yang disusun oleh mahasiswa:

Nama : CHARLY ADITYA

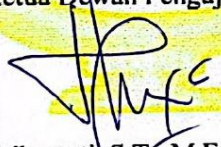
Nomor pokok : 5303018040

Tanggal ujian : 8 Juni 2022

Dinyatakan telah memenuhi sebagian persyaratan kurikulum Program Studi Teknik Industri guna memperoleh gelar Sarjana Teknik bidang Teknik Industri.

Surabaya, 6 Juli 2022

Ketua Dewan Penguji,



Ir. Dian Trihastuti, S.T., M.Eng., Ph.D.

NIK. 531.20.1222



Prof. Ir. Suryadi Ismadji, M.T., Ph.D., IPU., ASEAN Eng.

NIK. 521.9.0198



Ir. Julius Murwono, S.T., M.T., IPM.

NIK. 531.20.0299

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **"PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN
'SEARAH' COFFEE SHOP MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DAN KANO"** yang disusun oleh mahasiswa:

Nama : CHARLY ADITYA

Nomor pokok : 5303018040

Tanggal ujian : 8 Juni 2022

Dinyatakan telah memenuhi sebagian persyaratan kurikulum Program studi
Teknik Industri guna memperoleh gelar Sarjana Teknik bidang Teknik
Industri.

Surabaya, 6 Juli 2022

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Ir. Lusya Permata Sari Hartanti, S.T., M.Eng., IPM. NIK. 531.20.1080



Ir. Martinus Edy Sianto, S.T., M.T., IPM.
NIK. 531.98.0305

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Nama : CHARLY ADITYA

NRP. : 5303018040

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya dengan judul **"PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN 'SEARAH' COFFEE SHOP MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN KANO"** untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lainnya (*Digital Library Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya*) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yang menyatakan,



Charly Aditya
NRP. 5303018040

PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Charly Aditya
Nomor Pokok : 5303018040
Program Studi : Teknik Industri
Alamat Tetap/Asal : Jalan Towua No. 28 Palu
No. Telepon : 082292954073
Judul Skripsi : **Penilaian Kualitas Pelayanan ‘Searah’
Coffee Shop Menggunakan Metode Servqual
dan Kano**
Tanggal Ujian (lulus) : 8 Juni 2022
Nama Pembimbing I : Ir. Lusia Permata Sari Hartanti, S.T., M.Eng.,
IPM.
Nama Pembimbing II : Ir. Martinus Edy Sianto, S.T., M.T., IPM.

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil suatu plagiat. Apabila suatu saat dalam skripsi saya tersebut ditemukan hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sangsi akademis terhadap karir saya, seperti pembatalan gelar dari fakultas, dll.
2. Skripsi saya boleh digandakan dalam bentuk apapun oleh pihak Fakultas Teknik Unika Widya Mandala Surabaya sesuai dengan kebutuhan, demi untuk pengembangan ilmu pengetahuan selama penulisan pengarang tetap dicantumkan.
3. Saya telah mengumpulkan laporan skripsi saya tersebut (pada program studi dan fakultas) dalam bentuk buku maupun data elektronik/cd tersebut, saya bersedia memperbaikinya sampai dengan tuntas.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya, tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Surabaya, 6 Juli 2022

Mengetahui/menyetujui:
Pembimbing I



Ir. Lusya Permata Sari Hartanti, S.T., M.Eng., IPM.
NIK. 531.20.1080

Yang membuat pernyataan,



Charly Aditya
NRP. 5303018040

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi yang berjudul “Penilaian Kualitas Pelayanan ‘Scarah’ *Coffee Shop* Menggunakan Metode *Servqual* dan Kano”. Laporan Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan Program Studi S1 (Strata Satu) di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyusunan laporan Skripsi ini, tidak sedikit kesulitan-kesulitan yang telah dialami penulis. Dari tiap kesulitan yang dialami oleh penulis membuat penulis semakin terdorong untuk selalu belajar dan menambah wawasan. Selain itu bantuan dan dorongan dari berbagai pihak juga berpengaruh dalam keberhasilan penulis untuk menyelesaikan laporan skripsi ini. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Ibu dan Ayah, Oma Yosiko, Q'Benny Tan, kakak serta adik yang selalu mendukung dan mendoakan selama masa perkuliahan.
2. Ibu Ir. Lusiana Permata Sari Hartanti, S.T., M.Eng., IPM. selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan arahan, bimbingan, pengalaman serta motivasi dalam proses pembuatan laporan skripsi ini
3. Bapak Ir. Martinus Edy Sianto, S.T., M.T., IPM. selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan, bimbingan, pengalaman serta motivasi dalam proses pembuatan laporan skripsi ini

4. Bapak Ir. L.M. Hadi Santoso, MM., IPM. selaku dosen wali yang telah memberikan arahan, bimbingan, pengalaman serta motivasi dalam proses pembuatan laporan skripsi ini
5. Bapak Ir. Julius Mulyono, S.T., MT., IPM. selaku kepala program studi S1 Teknik Industri
6. Kawan-kawan saya satu angkatan yang saling memberi dukungan satu sama lain dengan harapan dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dalam waktu bersamaan.
7. Febrianne Tiolemba yang sudah membantu dan memberikan dukungan, dan selalu ada dalam keadaan susah dan senang.
8. Chandra Sigit, Bonan Imanuel, Titus Chandra, Jenifer Sumendap, Philip, Aldy, Hizkia, Daniel Sitorus, Andreas, Xylona Tobing, Aenryco, Bayu, Carlitos, Aditya, Glenn, Gaby, Hardi, dan Hizkia Anugrah yang sudah membantu, memberikan dukungan dan motivasi dalam mengerjakan skripsi.
9. Tim PATI 18: Gonzales, Stanley, Om Daniel, Wayek, Reza, Sueb, Johan, Kepin, Aldo, Aldi, Rio, Gunanda, Wahyu, Dewa, Fian, Vismo, Fian, Okik yang sudah membantu, memberikan dukungan dan motivasi dalam mengerjakan skripsi.

Semoga Tuhan Yesus Kristus memberikan kemudahan kepada pihak-pihak yang juga telah memberikan banyak hal positif untuk penulis. Penulis menyadari adanya kekurangan-kekurangan di dalam penulisan laporan skripsi ini. Mohon maaf jika terdapat kata-kata yang salah atau kurang berkenan di hati pembaca. Untuk itu saran dan kritik dari para pembaca sangat penulis terima sebagai perbaikan dan pembelajaran untuk ke depannya. Semoga laporan skripsi ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan pembaca.

Surabaya, 6 Juli 2022

Penulis,

A stylized handwritten signature in black ink, consisting of a large loop followed by several smaller, fluid strokes.

Charly Aditya

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
PERNYATAAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRAK	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Sistematika Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Pengertian <i>Coffee Shop</i>	8
2.2 Definisi Pelayanan	8
2.3 Definisi Kualitas Pelayanan	9
2.4 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	9
2.5 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	10
2.6 Metode <i>Servqual</i>	11
2.7 Model Kano	13
2.8 Langkah-langkah Pengkategorian Model Kano	15
2.8 Penelitian Terdahulu	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Tahapan Penelitian.....	24

3.2 Jenis Penelitian	25
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	25
3.4 Populasi dan Sampel	25
3.5 Variabel Penelitian.....	26
3.6 Metode Penelitian	26
3.6.1 Metode <i>Servqual</i>	27
3.6.2 Metode Kano	27
3.7 Metode Pengumpulan Data	27
3.8.1 Uji Validitas	28
3.8.2 Uji Reliabilitas	29
3.8.3. Identifikasi Keunggulan dan Kelemahan.....	29
3.8.4. Identifikasi Atribut Berdasarkan Model Kano.....	30
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGELOLAHAN DATA.....	31
4.1 Jenis Data	31
4.2 Teknik Pengumpulan Data	31
4.2.1 Identifikasi Atribut Penelitian	31
4.2.2 Penyusunan Kuesioner.....	37
4.2.3 Penyebaran Kuesioner	37
4.3 Pengolahan Data	37
4.3.1 Demografi Responden	38
4.3.2 Uji Validitas Metode <i>Servqual</i>	40
4.3.3 Uji Reliabilitas Metode <i>Servqual</i>	41
4.3.4 Uji Validitas Metode Kano	42
4.3.5 Uji Reliabilitas Metode Kano	44
4.3.6 Nilai Kinerja, Harapan, dan Skor <i>Gap</i> Tiap Dimensi <i>Servqual</i>	45
4.3.7 Peringkat Skor <i>Gap Servqual</i>	47

4.3.8 Nilai Kualitas Pelayanan Kinerja, Harapan, <i>Gap</i> , dan <i>Quality</i> Tiap Dimensi	50
4.3.9 Tabulasi Tiap Atribut Layanan Kano	51
4.3.10 Atribut Layanan Dalam Kategori <i>One-dimensional</i>	52
4.3.11 Atribut Layanan Dalam Kategori <i>Attractive</i>	54
BAB VANALISIS	56
5.1 Metode <i>Servqual</i>	56
5.1.1 Analisis Nilai Kinerja, Harapan, dan Skor <i>Gap</i> Tiap Dimensi <i>Servqual</i>	56
5.1.2 Analisis Peringkat Skor <i>Gap Servqual</i>	57
5.1.2.1 Analisis <i>Gap Servqual</i> Peringkat 1	58
5.1.2.2 Analisis <i>Gap Servqual</i> Peringkat 2	59
5.1.2.3 Analisis <i>Gap Servqual</i> Peringkat 3	59
5.1.2.4 Analisis <i>Gap Servqual</i> Peringkat 4	60
5.1.2.5 Analisis <i>Gap Servqual</i> Peringkat 5	60
5.1.2.6 Analisis <i>Gap Servqual</i> Peringkat 6	61
5.1.2.7 Analisis <i>Gap Servqual</i> Peringkat 7	61
5.1.2.8 Analisis <i>Gap Servqual</i> Peringkat 8	61
5.1.2.9 Analisis <i>Gap Servqual</i> Peringkat 9	62
5.1.2.10 Analisis <i>Gap Servqual</i> Peringkat 10	62
5.1.2.11 Analisis <i>Gap Servqual</i> Peringkat 11	63
5.1.2.12 Analisis <i>Gap Servqual</i> Peringkat 12	63
5.1.2.13 Analisis <i>Gap Servqual</i> Peringkat 13	63
5.1.2.14 Analisis <i>Gap Servqual</i> Peringkat 14	64

5.1.2.15 Analisis <i>Gap Servqual</i> Peringkat 15	64
5.1.2.16 Analisis <i>Gap Servqual</i> Peringkat 16	64
5.1.2.17 Analisis <i>Gap Servqual</i> Peringkat 17	65
5.2 Metode Kano	67
5.2.1 Analisis Tabulasi Tiap Atribut Kano	67
5.2.2 Analisis Atribut Layanan Dalam Kategori <i>One-dimensional</i>	68
5.2.3 Analisis Atribut Layanan Dalam Kategori <i>Attractive</i>	69
5.3 Pemilihan Atribut yang Diprioritaskan untuk Perbaikan Searah <i>Coffee Shop</i>	70
5.4 Usulan Perbaikan Untuk Searah <i>Coffee Shop</i>	75
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	80
6.1 Kesimpulan	80
6.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Tabel Pernyataan Fungsional dan Disfungsional dalam Kuesioner Kano.....	16
Tabel 2.2. Tabel Tahap Menentukan Kuesioner	17
Tabel 2.3. Tabel Tahap Evaluasi.....	19
Tabel 2.4. Tabel Perbandingan Penelitian	20
Tabel 2.5. Tabel Tahap Penentuan Hasil	20
Tabel 2.6. Tabel Perbandingan Penelitian	22
Tabel 4.1. Tabel Dimensi Penelitian	32
Tabel 4.2. Tabel Uji Validitas Metode <i>Servqual</i>	40
Tabel 4.3. Tabel Uji Reliabilitas Metode <i>Servqual</i>	42
Tabel 4.4. Tabel Uji Validitas Metode Kano.....	43
Tabel 4.5. Tabel Uji Reliabilitas Metode Kano	44
Tabel 4.6. Tabel Nilai Kinerja, Harapan, dan Skor <i>Gap</i> Dimensi <i>Servqual</i>	45
Tabel 4.7. Tabel Peringkat Skor <i>Garp Servqual</i>	48
Tabel 4.8. Tabel Nilai Kualitas Pelayanan Kinerja, Harapan, <i>Gap</i> , dan <i>Quality</i> tiap Dimensi.....	50
Tabel 4.9. Tabel Tabulasi Atribut Layanan Kano.....	51
Tabel 4.10. Tabel Atribut Layanan Dalam Kategori <i>One-dimensional</i> ...	53
Tabel 4.11. Tabel Atribut Layanan Dalam Kategori <i>Attractive</i>	54

Tabel 5.1. Tabel Atribut <i>Servqual</i> dan Atribut Kano	72
Tabel 5.2. Tabel <i>Root Cause Analysis</i>	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Grafik Kebutuhan Model Kano.....	14
Gambar 3.1. Tahap Penelitian.....	24
Gambar 4.1. Umur Responden Searah <i>coffee shop</i>	38
Gambar 4.2. Jenis Kelamin Responden Searah <i>coffee shop</i>	39
Gambar 4.3. Pekerjaan Responden Searah <i>coffee shop</i>	39
Gambar 4.4. Frekuensi Berkunjung Dalam 1 Bulan Terakhir	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner Penelitian	85
Lampiran 2. Penyebaran Kuesioner	96
Lampiran 3. Hasil Rekap Kuesioner Metode <i>Servqual</i>	97
Lampiran 4. Hasil Kuesioner Metode Kano	98

ABSTRAK

Untuk mengukur kualitas pelayanan, perlu dilakukan identifikasi atribut pelayanan menggunakan metode *servqual*. Konsep *service quality* merupakan salah satu konsep untuk mengukur kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*). Metode Kano digunakan untuk mengkategorikan atribut-atribut yang perlu dipertahankan dan diperhatikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil penilaian kepuasan pelanggan Searah *coffee shop* menggunakan metode *servqual* dan model Kano, menentukan atribut yang perlu diperhatikan agar sesuai keinginan konsumen dengan menggunakan model Kano, dan menentukan usulan strategi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Dari penelitian ini dapat diketahui bahwa nilai dimensi *responsiveness* dan *emphaty* > 1 sedangkan nilai dimensi *tangible*, *reliability*, dan *assurance* < 1 . Terdapat tujuh atribut yang perlu diperhatikan yang merupakan kategori *one-dimensional*. Dengan menggunakan metode *servqual* terdapat tujuh atribut yang bernilai negatif maka perlu ditingkatkan, dan dengan menggunakan metode Kano, terdapat delapan atribut kategori *one-dimensional* yang perlu diperhatikan. Terdapat usulan perbaikan untuk Searah *coffee shop*, usulan perbaikannya adalah pihak manajemen Searah *coffee shop* perlu memberikan pelatihan kepada karyawan terkait informasi menu yang tersedia, karyawan perlu menjaga konsistensi cita rasa yang di miliki oleh Searah *coffee shop* dengan cara konsisten menggunakan jenis kopi, jenis susu, jenis *mayonnaise*, jenis saos, dan konsisten dalam memilih pemasok bahan baku, pihak Searah *coffee shop* perlu menambah karyawan di bagian *public relation* untuk mengurus kerjasama dengan pihak peneydia jasa pembayaran digital, pemilik Searah *coffee shop* perlu memberikan pelatihan kepada karyawan agar karyawan memiliki rasa tanggung jawab dan mampu bersikap profesional saat bekerja, pihak manajemen perlu memberikan alokasi dana untuk menambah kecepatan *wifi*, pemilik Searah *coffee shop* perlu memberikan alokasi dana untuk pelatihan karyawan agar karyawan mampu bekerja profesional dan memiliki rasa empathy dalam bekerja, dan pemilik dari Searah *coffee shop* perlu membeli atau menyewa lahan di sekitar agar tempat parkir memadai.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Metode *Servqual*, Metode Kano